

Danske myndigheder følger op på nedbrud hos Nets

FORBRUGERE

OKTOBER 2025

Hvad skete der lørdag den 19. juli 2025?

Lørdag aften den 19. juli 2025 blev Nets Denmark A/S ("Nets") ramt af en sjælden teknisk fejl, som betød, at betalinger med både Dankort og internationale kort ikke kunne gennemføres i omkring tre timer. Problemet ramte både betalingsterminaler, hæveautomater og nethandel – ikke kun i Danmark, men også på tværs af hele Skandinavien og for dansk-udstedte betalingskort brugt i resten af Europa. Den tekniske fejl gjorde, at Nets ikke kunne skifte til et nødsystem, som ellers skulle sikre, at betalinger kan fortsætte ved problemer. Efter hændelsen har nogle kortholdere oplevet forkerte transaktioner, som Nets har rettet op på i samarbejde med bankerne.

Selvom nogle forretninger kunne indstille deres betalingsterminaler til at tage imod offline-kortbetalinger under nedbruddet, brugte mange ikke denne mulighed. Samtidig betød den store efterspørgsel på information under hændelsen, at Nets' hjemmeside gik ned. Nets arbejder nu på at forbedre deres kommunikation, så kunder hurtigere får besked ved lignende problemer. Nets vil desuden sikre, at flere får kendskab til muligheden for at tage imod offline-kortbetalinger. Nets har også underrettet myndigheder i både Danmark og resten af Norden og arbejder på at styrke systemerne, så en tilsvarende situation ikke kan ske igen.

Regeringen og Finanstilsynet følger op på nedbruddet

Finanstilsynet har vurderet, at Nets' kommunikation til omverdenen under nedbruddet var utilstrækkelig. Efter reglerne på området skal en virksomhed som Nets have krisekommunikationsplaner, der giver mulighed for ansvarlig offentliggørelse af hændelser som nedbruddet den 19. juli og information om bl.a. afbødeforanstaltninger. Finanstilsynet har derfor givet Nets et påbud om at forbedre virksomhedens krisekommunikationsplaner i henhold til de gældende regler. Finanstilsynet vil desuden gennemføre en IT-inspektion for at afdække, om Nets har overtrådt reglerne om styring af IT-risici.

Regeringen har med aftalen om styrkelse af Dankort fra juni 2025 aftalt at gennemføre en evaluering af den danske betalingsinfrastruktur inden udgangen af 2026. Med evalueringen vil regeringen bl.a. have undersøgt robustheden af infrastrukturen. Nedbruddet hos Nets understreger vigtigheden af en robust betalingsinfrastruktur for et digitaliseret samfund som Danmark.

Nationalbanken anbefalinger til borgere og erhvervsdrivende

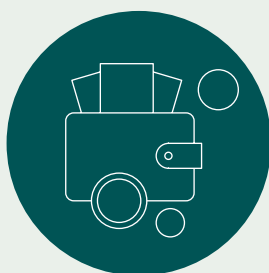
Danmarks Nationalbank har offentliggjort en analyse af, hvilke betalingsmuligheder borgere og erhvervsdrivende har, når betalingsløsninger ikke fungerer som normalt, og hvilke forudsætninger der skal være opfyldt for, at betalinger stadig kan gennemføres med betalingskort, kontanter eller kontooverførsler. På baggrund heraf har Nationalbanken udarbejdet en række anbefalinger til både borgere og erhvervsdrivende, så betalingerne kan fortsætte og generne kan minimeres, hvis en eller flere betalingsløsninger ikke virker som normalt.

For borgere anbefaler Nationalbanken, at man har 2 fysiske betalingskort fra forskellige mærker, et mindre beløb i kontanter (et pejlemærke er 250 kr. pr. person) samt en betalingsløsning på mobilen, der foretager kontooverførsler, fx MobilePay eller mobilbank. Hvis man har flere forskellige betalingsløsninger, har man bedre mulighed for at betale, hvis ens foretrukne betalingsløsning ikke virker.

Hav flere forskellige betalingsløsninger til rådighed



To fysiske betalingskort af forskellige mærker.
Husk pinkoder.



Et mindre beløb i kontanter.



En mobilbetalingsløsning, der foretager kontooverførsler.

Kilde: Nationalbanken

For erhvervsdrivende i den fysiske handel anbefaler Nationalbanken, at man på forhånd planlægger, hvordan man håndterer situationer, hvor én eller flere betalingsløsninger ikke fungerer som normalt i en kortere eller længere periode. I planlægningen bør de erhvervsdrivende overveje at modtage betalinger med både betalingskort, kontanter og kontooverførsler. Nationalbanken anbefaler, at de erhvervsdrivende modtager offline-kortbetalinger, hvis de normalt modtager kortbetalinger. Planlægningen indebærer også, at personalet skal vide, hvad de præcis skal gøre i situationen.

Vær forberedt på, at betalinger ikke fungerer som normalt



Overvej at modtage betalinger med både betalingskort og kontooverførsler i tillæg til kontanter.



Modtag offline-kortbetalinger, hvis der normalt modtages betalinger med betalingskort.



Hav konkrete planer og instruktioner for butikken og personalet.

Kilde: Nationalbanken